消費者による取扱説明書評価検証プログラム

Consumer's Satisfy Manual

CSMマーク推進事業

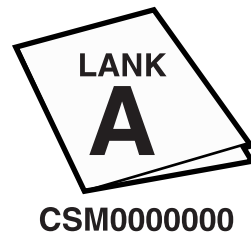
内閣府認証NPO法人
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会

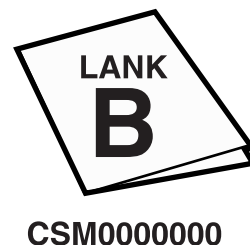
専門教育を受けた消費者の代表が
あなたの会社の商品取扱説明書を評価します。

従来は、製造者や輸入者、さらに関連工業団体など、消費者とは無縁の状況で作成され、消費者が直接影響を受けるマニュアルが、取扱説明書です。
業界などの思惑には一切左右されずに、あくまでも消費者視点で、しかも本来のPL法の目的などをしっかり勉強した方が集まり、商品取扱説明書を評価判定する新しい基準がCSMです。

評価した結果により下記のCSMマークを付与します。被検証取扱説明書にこのマークを表示することにより、販売に関わる事業者や一般消費者が容易に取扱説明書の内容の良否を判断することができます。

評価A

判定基準において70point以上の評価を得て、消費者視点、さらに将来的な保管上の問題も当面クリアしていることを証明します。ほぼ問題はありませんが、検証報告書にて記載されてる項目を見直すことで、さらに質の向上を目指してください。

評価B

判定基準において50point以上の評価を得ています。一部改善を要しますが、最低限の基準を満足していることを証明します。今回の評価内容を照らし合わせ、内容を見直すことで、再審査により評価Aに格上げすることができます。

評価C

残念ながら多くの点で改善をされないと現状では消費者視点とは言えません。
将来的にも問題を残すことが予測されます。評価に至らない理由を良く分析・改善された後、再度CSM検証を受けてください。よって、評価結果Cについては改善が確認され、改善後の状態が評価基準B以上になったことが認証された後、改めてマーク付与を行います。

※再審査についての費用などは申し込みなどの欄をご参照ください。

表示見本

CSMマークについて。

一般的に商品取扱説明書は、製造者もしくは輸入業者により作られています。平成7年7月に施行されたPL法により、取扱説明書は、事故防止の最も有効な手段として、その内容が消費者に容易に理解できるよう求めています。
JTDNAは、施行当時からさまざまな取り組みを行い、より消費者視点でその完成度を判断することにより、客観的に消費者が理解しやすい、また10年以上に及ぶこの書類の保管上の観点も含め、当協会の主たる事業としてConsummer's Satisfy Manual（CSM）「消費者の満足するマニュアル」を提唱しています。

1.検証方法

持ち込まれたマニュアルについては下記のプロセスにて総合評価を行い、マーク付与可否判断します。

(1)10's Table Unit
顧客満足度（CS）というものは事業者からみた満足度であり、明らかに消費者の満足度とは異なります。このため、専門教育を受けたインストラクターを中心とし、PL法やJTDNAの定めた基準などを勉強された、無作為の一般消費者10名（※1）により、下記に記載された項目ごとに評価を行います。

※1：あらかじめ当協会の定めたインストラクターが主催する「ＰＬ勉強会」に出席し、「参加同意書」に氏名・連絡先を記載し、後日インストラクターよりこの作業プロセスに参加することを承諾しているJTDNA一般会員及び既にJTDNAの資格を取得されている正会員です。尚、賛助会員は参加できません。

（2）インストラクターによる検証報告書の作成
担当したインストラクターは、（1）の結果をJTDNAのフォーマットに入力し、検証報告書を添付し、CSM審査委員会に提出する。

2.CSM審査委員会による審査

CSM審査委員会は送付された検証報告書と、認証申込時の聞き取り内容に基づき、本体表示などの関連を最終判断し、総合評価をABCにて決定します。

3.CSMマークの付与

上記のプロセスを経て認証ランクがABを得た被検証取扱説明書には、当協会より、認定ランクに応じたマーク（GIF画像データ）にて、認証番号とを付けて配信します。申し込み事業者はその内容をマーク配布時に添付されるマニュアルに従い、遅滞なく取扱説明書に記載してください。

他の団体・組織・行政など不介入の宣言
当協会及び当該事業は、公益性を最重視し、業界団体や行政などからの公平性に欠く介入は一切禁止する。

検証結果は具体的に評価されます。

〈ＣＳＭチェックリスト〉　JTDNA@PROCON2006.05.19jtdna

区分	分類	評価項目	評価	評価基準	点数
テキスト内容		レイアウト	A	上下組	
			B	上下、横組混在	
			C	横組み	
	機能性	内容送り順	A	良好	
			B	暫定処置配列	
			C	欠損他	
		表紙	A	良好	
			B	許容範囲	
			C	欠損他	
		商品説明	A	良好	
			B	許容範囲	
			C	欠損他	
		危険洗い出し	A	良好	
			B	一部項目誤り（重大なものは無	
			C	欠損他	
		使用法説明	A	良好	
			B	一部項目誤り（重大なものは無	
			C	欠損他	
		お手入れ	A	良好	
			B	一部項目誤り（重大なものは無	
			C	欠損他	
		トラブルシューティング	A	良好	
			B	一部項目誤り（重大なものは無	
			C	欠損他	
		保証規定	A	良好	
			B	一部項目誤り（重大なものは無	
			C	欠損他	
		仕様など	A	良好	
			B	一部項目誤り（重大なものは無	
			C	欠損他	
		責任主体表示	A	良好	
			B	一部項目誤り（重大なものは無	
			C	欠損他	
専門	データ状況	組み上げソフト	A	イラレ8.0以上(PDF)	
			B	イラレ7.0以下（PDF）	
			C	その他	
		データ量	A	1MB未満	
			B	2MB未満	
			C	2MB以上	
		画像・イラストweb対応	A	1bit処理又はベクトル	
			B	可視可能	
			C	可視不能	
	その他	本体表示	A	良好	
			B	許容範囲	
			C	不備	
		その他	A	良好	
			B	許容範囲	
			C	不備	

評価結果	総合得点	
	90	評価A（70p
		評価B（50p
		評価C（50p

保管性	100	実施日
視認性	100	実施場所
機能性	100	担当者
データ状況	100	商品名
その他	0	会社名

←チェックシート

↓総合評価

指摘か所を修正されるとより良い、消費者視点の書類に生まれ変わります。

貴社取扱説明書検証

先日お預かりした貴社取扱製品「[illegible]」の取扱説明書の検証結果を下記の通りご報告します。

利用者が当該機器を正しく安全に使用できるように、この説明書をPL法ガイドラインに則った正しい表記方法により改善されることで、貴社の事故発生リスク及びクレームなどが大幅に低減され、事業リスクの軽減に大きく寄与することになります。

下記の通りご報告申し上げます。

記

1．そもそもこれは「取扱説明書」ではない。（表紙に「使用説明書」と書いてある。）

2．仮にこれを取扱説明書だとした場合、
- ●注意・警告に関する表示がない。
- ●注意警告シンボル（記号）の形状や適用方法、使用方法手順記載、イラスト表現等が不適当。
- ●責任主体が明記されていない。
- ●仕様の記載がない。
- ●注意警告表記と思われる場所に、番号が付記されている。

…など多数の表記上に問題がある。

3．内容の表現方法に問題がある。（薬事法に抵触する可能性がある）
- ●効果・効能がありそうな記載があるが、その根拠が明記されてない、等。

4．保証上の条件やお手入れ方法、トラブルシューティング等、本来正しく使うための記述記載がない。ということは、どんな使い方をしても良いと解釈されても仕方のない状況で、万一トラブルが発生した際に、利用者、消費者に対する法律的賠償等の責任を請求され、製造者、販売者の【表示義務違反】による責任が問われる可能性がある。

5．**適切な日本語表記ができていない（英語取説の直訳？）ため、大切なことが伝わらない。**

6．その他、用紙サイズなど。

以上ご報告申し上げます。

（内閣府認証NPO法人）
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会
〒171-0014 東京都豊島区池袋2-72-8 北村ビル2F
TEL:050-3515-6883 FAX:030-5911-8894
http://www.tdn-japan.com
email : c-japan@tdn-japan.com
インストラクター　窪　千恵子

←検証報告書

審査を担当したJTDNAのインストラクターが、評価した消費者グループ全体の意見、総評をまとめて、ご報告いたします。

■評価内容例（電気製品など）■

1.保管性
10年もの間書類として保管するための体裁などについて評価します。

2.視認性
高齢化社会などにも対応できる見やすさ、わかりやすさなどを評価します。

3.機能性
表紙に求められる機能、注意書きではなく「危険の洗い出し」という作業を経ているか、など、取扱説明書としての機能性を評価します。

4.データ状況
10年間保管管理を行うために、データの制作状況や圧縮形式など、プラットフォームやソフトの変革に対応できるのか、さらにwe対応力などを精査します。

5.その他
本体表示との整合性、総合的な事故防止に関する総合評価を行います。

お問い合わせ・お申し込みは

www.jtdna.or.jp

内閣府認証非営利特定法人

日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会

■本部〒171-0014東京都豊島区池袋2-72-8北村2F
TEL 050-3515-6883 FAX 03-5911-8894
eMail c-japan@jtdna.or.jp
URL http://www.jtdna.or.jp/

ＣＳＭマーク取得審査申請書

JTDNAの定めるCSMマーク審査及び取得申請をいたします。
結果が申込人の期待に適わない場合でも、貴協会の決定には異議を申し立てず、審査の内容を参考に、消費者視点の取扱説明書に改善し、PL事故予防及び輸入・製造・販売する事業者としての社会的責任を全ういたします。

申し込み日　　年　　月　　日

赤枠内にご記入ください。　★印は必須です。

★会社名		□賛助会員　□寄付金ご協力者（団体）　□その他
★申込人氏名	所属部署	役職
★電話　—　—		★FAX　—　—
email　@		URL　http://www.
★商品名		★(○をつけてください)　日曜雑貨・電化製品・組立家具・その他

本体表示（○をつける）	本体表示の場所（例：本体裏側）	本体表示の内容（例：PSEマークと仕様、社名）
有・無		
有・無		

■商品の詳細や、本体表示の表示内容や表示場所を図示してください。（シールなどの場合は添付）
※その他事故防止のために特に配慮されている事項をご記入ください。

当申請書受信後、本部事務局よりご記入のメールアドレスもしくはご住所へ受付確認書をお送りいたします。受付確認書が届きましたら、被検証用取扱説明書を「本部事務局CSM担当」宛にご郵送ください。

良くお読みいただき、必要事項をご記入ください。

●申請費用31,500円/件(賛助会員は21,000円)を指定の口座に振り込み、CSMマーク取得の申請をいたします。

●振り込み予定日　　月　　日★

●振り込み先　三菱東京UFJ銀行　西池袋支店　普通　2319398
口座名義人　特定非営利活動法人
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会
理事長　渡辺吉明
※略称JTDNA(ジェイティディエヌエイ)理事長 渡辺吉明でもお振り込みいただけます。

下記にFAXしてお申し込みください。
受付確認後、JTDNAより現在の取扱説明書などをお送りいただく為の連絡を致します。

内閣府認証NPO法人
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会
■本部事務局■〒171-0014東京都豊島区池袋2-72-8
TEL 050-3515-6883
eMail c-japan@jtdna.or.jp
URL http://www.jtdna.or.jp/

送信先FAX 03-5911-8894